

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gronroos, C. (1990), *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*, Lexington, MA: Lexington Books.
- Hadjar. (1999). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta : Grasindo
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Isna, Alizar. dan Warto. (2013). *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: STAIN Press.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2010). *manajemen Pelayanan Inklusif: Sebuah Gambaran Singkat dan Pengukuran*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.
- Lewis, Carol W dan Stuart C. Gilman. (2005). *The Ethics Challenge In Public Service A Problem-Solving Guide* (Second Edition ed.). America: Jossey Bass.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan*, Yogyakarta : Andi Publisher.
- Moenir, H. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Mulyadi, 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta
- Pasolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. (2004). *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rahayu, Siti Kurnia dan Ely Suhayati. 2009. *Perpajakan Teori dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanti, Mina. (2010). *Manajemen Pelayan Prima*. Yogyakarta. Graha ilmu.

- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Roth, G. (1987). *The Privat Provision of Public Service in Developing Countries*. USA: Oxford University Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singgarimbun, M. dan Effendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixes Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi, H. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Titisari, Purnamie. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, F. (2007). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wahyono, dan Sugiarto. (2005). *Manajemen Kearsipan Modern, Dari Konvensional Ke Basis Komputer*. Yogyakarta : Gava Media

Skripsi dan Jurnal

- Agustiningsih, Wulandari (2016) Pengaruh Penerapan *E-filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP PRATAMA YOGYAKARTA
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta (2010) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan
- Gibson, Chriss (2009) Using SERVQUAL to Acces the Customer Satisfaction Level of the Oregon HIDTAISC Analytical Unit
- Happy, Wendi Ardiawan (2009) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo)
- Havid, Mohamad (2014) Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
- Hidayati, Ernani (2014) Service Quality and Performance of Public Sector : Study on Immigration Office in Indonesia
- Kusuma, Kartika Candra (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014
- Saefullah. (1999). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik. *dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9.
- Samosir, Zurni Zahara (2005) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU
- Susanto, Nugroho Agung (2011) Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan *E-filing*
- Susmita, Putu Rara (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *e-filing* Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur

Sumber lain :

www.Pajak.go.id diakses pada 20 maret 2017 pukul 08.56

www.Bps.go.id diakses pada 20 maret 2017 pukul 09.10

www.Kemenkeu.go.id diakses pada 20 maret 2017 pukul 09.22

<http://www.kpppratamapurwokerto.net/> diakses pada 20 maret 2017 pukul 09.40

[undang-undang nomor 16](#) tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP)

